

GUÍA DE SERVICIOS DE PARATRÁNSITO DE



Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés) Actualización de marzo de 2024

Tabla de contenidos

GUÍA DE SERVICIOS DE PARATRÁNSITO DE
LA ADA DE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO DE PIONEER VALLEY

La Autoridad de Tránsito de Pioneer Valley (PVTA, por sus siglas en inglés) proporciona un servicio de paratránsito de origen a destino de viaje compartido, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). El transporte se proporciona utilizando furgonetas equipadas con elevadores y un pequeño número de vehículos ambulatorios. El servicio de paratránsito es para personas con discapacidades, lo que les impide viajar en el servicio de autobús de ruta fija. Los pasajeros que no puedan subir escalones pueden ingresar a los vehículos que utilizan el ascensor.

ÁREA DE SERVICIO

PVTA presta servicios a 24 comunidades miembros. Según la ADA, los sistemas de tránsito deben proporcionar servicio dentro de los $^{3}/_{4}$ de milla de una ruta fija. Una ruta fija se define como una ruta específica con paradas cronometradas. La PVTA actualmente va más allá de este requisito de la ADA y proporciona servicios de paratránsito para todas las personas que residen dentro de los límites geográficos de la comunidad miembro Y han sido aprobadas para utilizar el servicio. Si una ruta fija ingresa a una ciudad contigua que no es una comunidad miembro, los vehículos de paratránsito servirán a las personas que están a $^{3}/_{4}$ de milla de la ruta fija en esa ciudad.

Comunidades miembros de PVTA

Agawam, Amherst, Belchertown, Chicopee, E. Longmeadow, Easthampton, Granby, Hadley, Hampden (sin servicio ADA), Holyoke, Leverett, Longmeadow, Ludlow, Northampton, Palmer,



Pelham, South Hadley, Springfield, Sunderland, Ware, W. Springfield, Westfield, Wilbraham, Williamsburg

PROCESO DE CERTIFICACIÓN ADA

Cómo solicitar los servicios de paratránsito de la ADA

1. Llame al (413) 732-6248 ext. 2237 o al número gratuito 1-800-752-1638 ext. 2237 o visite www.pvta.com para completar e imprimir una solicitud a través de nuestro sitio web. La solicitud se puede enviar por correo a:

Autoridad de Tránsito de Pioneer Valley ATTN: Coordinador de la ADA 2808 Main Street Springfield, MA 01107

Proceso de solicitud

Las personas elegibles para ADA Paratransit son:

(1) Personas que no pueden abordar, viajar o desembarcar de forma independiente en un vehículo accesible por ruta fija (equipado con elevador). Esto incluye.

Personas que no pueden determinar dónde subir o bajar de una ruta fija.

(2) Personas con una condición específica relacionada con la discapacidad que les impide llegar o salir de un lugar de embarque o desembarcar de dicho lugar.

PVTA determina la elegibilidad para los servicios de paratránsito utilizando las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Las determinaciones de elegibilidad se harán de forma individual. Hay tres tipos de elegibilidad:

1. *Elegibilidad incondicional* : una persona es elegible para todos los viajes en el servicio de Paratránsito.

2. *Elegibilidad condicional* : una persona puede ser elegible para ciertos viajes en el servicio de Paratránsito.
3. *Elegibilidad temporal* - Una persona es elegible para el servicio de Paratransit de forma temporal. El período de tiempo varía según la necesidad médica.

Los solicitantes recibirán una notificación del estado de su solicitud o una decisión sobre sus determinaciones de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la solicitud completa, que incluye una verificación profesional médica. La elegibilidad temporal se otorgará si el proceso excede los 21 días si no se notifica. Si tiene alguna pregunta, llame a PVTA al (413) 732-6248 ext. 2214.

Proceso de recertificación

Todos los pasajeros, independientemente del tipo de elegibilidad, deberán volver a solicitar el servicio de Paratransit en o antes de la fecha de vencimiento en su carta de aprobación de elegibilidad. de cuatro a ocho semanas antes de la fecha de vencimiento, PVTA notificará a los pasajeros por correo postal de EE. UU. de su recertificación. Esta carta incluirá su información actual, fecha de vencimiento de la certificación junto con una nueva solicitud para su conveniencia. Se programará una cita en persona SI es necesario para nuevos solicitantes y recertificaciones. Si se requiere una cita, puede programar un viaje para esta cita, sin cargo, llamando al 413-739-7436, e infórmeles que su cita durará unos 30 minutos.

Es responsabilidad del pasajero notificar a PVTA (413-732-6248 ext. 2214) cuando cambie su condición. A menudo, la condición de una persona empeora y, a veces, es posible que sea necesario actualizar su elegibilidad al volver a solicitar la ADA.

La regla general es que una persona está certificada por un período de tres (3) años a (5) años para la elegibilidad incondicional y condicional, y menos tiempo para la elegibilidad temporal.

Si no se presenta a su cita (si está programada), se cancelarán sus servicios en la fecha de vencimiento de su certificación, incluidas las órdenes permanentes que pueda tener con el servicio de furgoneta. PVTA permitirá una extensión para su elegibilidad de servicios si no puede asistir a su cita inicial de recertificación. Sin embargo, esto solo se aplicará a las personas que reprogramen su recertificación con anticipación (mínimo un día antes de la cita). Si la persona no se presenta a la cita de recertificación, se debe proporcionar una carta solicitando una extensión de los servicios para que la PVTA la considere, de lo contrario, se cancelará su elegibilidad para los servicios. Estas personas aún tendrán que volver a solicitar los servicios de paratránsito.

HORARIO DE OPERACIÓN DE PARATRÁNSITO DE LA ADA

FTA requiere que el programa de paratránsito ADA de PVTA opere los mismos días y horas que el servicio de autobús de ruta fija. Los días y las horas de servicio varían según las comunidades. Puede encontrar las horas de servicio por comunidad visitando www.PVTA.com/mobility.php Las horas de servicio se pueden encontrar en el enlace "ADA Paratransit" bajo el encabezado "Horas de servicio por comunidad". Si viaja desde dos áreas separadas, su tiempo de viaje también está determinado por la disponibilidad de servicios de ruta fija en ambas comunidades. No todas las comunidades miembros de PVTA tienen servicio de ruta fija.

Días festivos

No se proporciona servicio en los siguientes días festivos: Día de Acción de Gracias Día de Navidad

Los viajes de Servicio de Suscripción/Órdenes Permanentes no se proporcionan en días festivos; Por lo tanto, usted es responsable de reservar sus viajes en esos días. Para obtener más información sobre los viajes de suscripción/orden permanente, consulte la sección de opciones de programación. Los siguientes días festivos que necesitas para reservar tus viajes si tienes un pedido permanente:

Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Colón y Día de los Veteranos

HORAS DE SERVICIO DE FURGONETAS PARA PERSONAS MAYORES

Los viajes de servicio para personas mayores (60 años +) se brindan de 8:00 a. m. a 9:00 p. m. de lunes a sábado, según el espacio disponible, con prioridad para los pasajeros certificados por la ADA de acuerdo con la ley federal.

PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO DE FURGONETAS PARA PERSONAS MAYORES Y ADA

Reservas

Las reservaciones de ADA se pueden hacer entre las 8:00 a.m. y las 4:30 p.m. los siete (7) días de la semana. Las reservaciones se pueden hacer con hasta siete (7) días de anticipación, pero a más tardar el día anterior antes de las 4:30 p.m. El servicio de camioneta para personas mayores se puede reservar de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. -.

Si viaja a una cita, asegúrese de decirle al personal de reservaciones a qué hora debe llegar a su destino. A continuación, se puede establecer una hora de recogida correcta

determinado. Todo el servicio es un "viaje compartido"; Su tiempo total de viaje puede permitir que otros aborden y viajen en el mismo vehículo. Su viaje en paratránsito a veces puede tomar aproximadamente la misma cantidad de tiempo que tomaría un viaje similar en el autobús de ruta fija y es posible que no siga una ruta directa entre su lugar de recogida y entrega.

Si tiene varios viajes en el mismo día, deben programarse con al menos sesenta (60) minutos de diferencia. Esto permitirá el tiempo de viaje y la utilización de la ventana de 20 minutos. Esta política está vigente para evitar que el viaje de regreso llegue antes de que se haya completado el viaje original.

Regla de negociación de 1 hora

Ocasionalmente, es posible que tengamos que pedirle a un pasajero que cambie la hora de recogida solicitada para satisfacer su solicitud de reserva. La ADA permite que PVTA negocie una recogida con usted que puede ser hasta una hora antes o después de la hora de recogida solicitada, siempre y cuando no llegue tarde a una cita, al trabajo o a la ~~escuela. Los pasajeros pueden solicitar sus horarios estimados de~~ recogida o devolución en el momento de la reserva. Estos horarios pueden cambiar ligeramente durante la programación automática realizada al final del día.

Ejemplo: Si solicitas una hora de recogida a las 9:00 a.m., la hora negociada podría ser hasta una hora antes o después de esa hora. Negociar los horarios de recogida con los pasajeros da una mejor hora estimada de llegada.

Ventana de 20 minutos

Recibirá una llamada telefónica la noche anterior a su viaje que le proporcionará una ventana de recogida de 20 minutos. Los pasajeros deben esperar que el vehículo llegue dentro de la ventana de recogida. Se espera que los pasajeros estén listos al comienzo de la ventana de recogida; Los conductores solo esperarán cinco (5) minutos.

Regla de los 5 minutos

¡Prepárate! Los conductores pueden esperar solo cinco (5) minutos para que el pasajero aborde el vehículo de servicio, por lo que es muy importante que el pasajero esté listo y esperando al comienzo de la ventana de recogida. Es su responsabilidad estar listo para emprender su viaje. Si no puede ser localizado o elige no comenzar a abordar dentro de los cinco (5) minutos, el conductor puede irse y continuar hasta la siguiente recogida. La regla de los 5 minutos no comienza hasta el comienzo de la ventana de recogida.

Recogidas anticipadas

A veces, su vehículo llegará antes del comienzo de la ventana debido a una cancelación o tráfico ligero. Si su vehículo llega antes de la ventana de recogida de 20 minutos, puede esperar para subir al vehículo hasta el inicio de su ventana de recogida confirmada, o puede subir al vehículo y salir de inmediato. Es tu elección. La regla de los 5 minutos no comienza hasta el comienzo de la ventana de recogida.

Servicio de viaje compartido

Todo el servicio es de "viaje compartido"; Su tiempo total de viaje dará tiempo para que otros pasajeros aborden y viajen en el mismo vehículo. Su viaje en paratránsito puede tomar aproximadamente la misma cantidad de tiempo que tomaría un viaje similar en el autobús de ruta fija y es posible que no siga una ruta directa entre su lugar de recogida y entrega.

Cancelaciones de viajes

Las cancelaciones de viaje deben realizarse a más tardar 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida. Los cambios de viaje se consideran cancelaciones. Si no se cancelan los viajes al menos 1 hora

antes de la recogida programada, se cancelará tarde (consulte No se presenta).

Servicio para Personas Mayores

Además del servicio de paratránsito de la ADA requerido por el gobierno federal, la PVTA también brinda servicio para personas mayores. Cualquier persona de 60 años o más puede llamar al número gratuito de reservaciones al 1-866-277-7741 o al (413) 739-7436 con al menos un día de anticipación para registrarse y programar un viaje. Hágale saber al personal de Reservas que está llamando al Servicio para Personas Mayores; Ellos tomarán la información de su viaje para programar el viaje.

El servicio para personas mayores está disponible dentro del área de servicio de PVTA, de lunes a sábado, de 8:00 a. m. a 9:00 p. m.

Sugerencias útiles a la hora de hacer reservas

Cuando llame para reservar un viaje, tenga a mano la siguiente información:

- Su nombre y apellido
- Fecha en la que quieres viajar
- Número de teléfono
- Dirección de recogida: número, calle, número de suite, ciudad, código postal y código de entrada para cualquier entrada de seguridad
- Sea específico acerca de las indicaciones para recogerlo (por ejemplo: entrada norte, entrada sur, etc.)
- Asegúrese de que la ubicación solicitada sea accesible para los vehículos elevadores, para garantizar que los vehículos elevadores puedan entrar y salir sin retroceder

- El número de casa, apartamento o casa móvil debe ser visible

  * Recordatorio: no es posible que nuestros vehículos estén estacionados por mucho tiempo
  períodos de tiempo en la entrada. Nuestros vehículos no pueden bloquear a ningún otro vehículo ni inhibir el tráfico. Si está esperando un vehículo en

una entrada, asegúrese de estar listo y esperando al comienzo de su ventana de recogida

- La hora de recogida o entrega solicitada
- Su hora de regreso solicitada si desea un viaje de ida y vuelta
- A dónde quieres ir, número, calle, número de suite, ciudad, código postal, etc.
- Si va a utilizar una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad
- Si va a estar acompañado por un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) y/o un acompañante (incluidos los niños), y si utilizan un dispositivo de movilidad
- Cualquier otra información que el conductor de paratránsito deba saber para ayudarlo a viajar
- Pídale al encargado de reservas que le lea la información

Cuando llame para programar su viaje, mantenga un registro de la ~~Persona del personal de reservas con la que habló, junto con la~~ fecha y la hora.

Las llamadas pueden ser monitoreadas para garantizar la calidad

Opciones de programación

Cuando llame para programar un viaje, tenga en cuenta las siguientes opciones de programación, ya que pueden mejorar su control sobre su ventana de recogida.

A. Nombramiento

Un viaje de cita se puede ajustar hasta 1 hora de la hora de la cita deseada, además de la ventana de recogida de 20 minutos. Los viajes

con esta opción de programación no permitirán que se ajuste el viaje, lo que resultaría en llegar tarde a una cita.



B. Devolución

Los viajes se pueden ajustar hasta 1 hora de la hora de salida deseada, además de la ventana de recogida de 20 minutos. Los viajes con esta opción de programación no permitirán que el viaje se ajuste lo que resultaría en que la camioneta llegue antes de la hora de salida deseada.

C. No antes ni más tarde

No antes y no más tarde de son opciones de programación alternativas ofrecidas por PVTA que permiten a los pasajeros tener más control sobre la ventana de programación de una hora. Este es un servicio que proporciona PVTA y que no es requerido por la ADA.

- No antes : el viaje está reservado para los pasajeros que no pueden o no quieren llegar a un destino antes de una hora específica, esta opción de programación podría resultar en llegar tarde a un
  Hora programada de la cita.

Ejemplo: Si el pasajero no puede llegar antes de las 8 a.m. porque el edificio no está abierto, entonces solicitará una hora de entrega "no antes de las 8 a.m.". Esto retrasará la hora de entrega entre las 8 a.m. y las 9 a.m.

- A más tardar , el viaje está reservado para los pasajeros que no pueden o no quieren ser recogidos después de una hora específica, esto
  La opción de programación puede hacer que los pasajeros tengan que salir de una cita, trabajar, etc. antes de lo esperado.

Ejemplo: Si el pasajero no puede salir después de las 5 p.m. porque el edificio cierra, entonces solicitaría una hora de

recogida "a más tardar a las 5 p.m.". Esto empujará la hora de recogida entre las 4 p.m. y las 5 p.m.

D. Órdenes permanentes/Servicios de suscripción

El servicio de Órdenes Permanentes/Suscripción es para los pasajeros de PVTA que solicitan que estos viajes se programen automáticamente, lo que elimina la necesidad de llamar individualmente para cada viaje. Este es un servicio que proporciona PVTA y que no es requerido por la ADA.

El servicio de suscripción está sujeto a disponibilidad. Las ausencias múltiples o las cancelaciones tardías pueden dar lugar a la rescisión de la orden permanente.

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE PVTA

PVTA agradece sus elogios, quejas y sugerencias. Nos comprometemos a utilizar la opinión de los pasajeros como herramienta para mejorar la calidad del servicio. Todos los comentarios pueden enviarse por correo, teléfono, fax o a través del sitio web de PVTA.

Pioneer Valley Transit Authority ATTN: Gerente de Servicio al Cliente Union Station, 55 Frank B. Murray St. Springfield, MA 01103

Local: (413) 781-7882 Línea gratuita: 1-877-779-7882 TTY Inglés: 1-877-752-2388 TTY Español: 1-866-930-9252 Fax: (413) 788-7272 www.PVTA.com

Quejas de servicio

Si experimentó un problema con un viaje específico, es posible que desee presentar una queja formal de servicio. Todas las quejas formales son investigadas y reciben respuestas.

Para presentar una queja formal de servicio, los pasajeros pueden comunicarse con la Oficina de Servicio al Cliente o en línea en www.pvta.comhttp://www.pvta.com/. Sírvase proporcionar la siguiente información:

- Nombre, dirección y número de teléfono del pasajero
- Fecha y hora del incidente
- Detalles del incidente

PVTA se compromete a proteger la confidencialidad de sus pasajeros. Sin embargo, las quejas anónimas de servicio no pueden recibir respuestas.

Cuando un pasajero presenta una queja por correo electrónico, el Gerente de Servicio al Cliente de PVTA revisa la queja y le envía una respuesta dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la queja. Esto indica la recepción de la queja.

El contratista del servicio de paratránsito tiene 6 días calendario para revisar la queja y proporcionar cualquier información complementaria para determinar la validez de la queja.

Los comentarios que se escalen debido a la gravedad de la queja o a problemas de seguridad se enviarán a PVTA para su revisión. PVTA proporcionará una carta personalizada a la persona e indicará cualquier cambio en el servicio o arreglos de programación



realizados en respuesta al incidente. Las quejas de esta magnitud también deben ser revisadas en un plazo de 6 días calendario.

SERVICIO DE PARATRÁNSITO

Servicio Puerta a Puerta

Los conductores ayudarán a los pasajeros que lo soliciten a subir y bajar del vehículo y/o hacia y desde la puerta exterior del edificio a nivel del suelo. Los pasajeros que requieran asistencia puerta a puerta deben llamar solo una vez para notificarles que están solicitando la asistencia que se agregará a su archivo de cliente. Los conductores no pueden acompañar a los pasajeros más allá de la planta baja de ningún edificio y no se les permite ingresar a las residencias.

Los pasajeros que no puedan viajar de forma independiente o entrar o salir de una instalación sin ayuda deben estar acompañados por un asistente de cuidado personal (PCA). Este servicio no es proporcionado por PVTA y es responsabilidad del pasajero. Los PCA viajan gratis con el pasajero, pero deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar que el pasajero.

Si el pasajero tiene la intención de que un PCA lo acompañe, debe notificar al Representante de Servicio al Cliente cuando programe su viaje para garantizar espacio en el vehículo.

Sillas de ruedas/ayuda a la movilidad

Más del 95% de la flota de paratránsito está equipada con elevadores. A las personas que requieren un ascensor para su viaje se les asignan vehículos con el equipo adecuado. Si una persona desea utilizar el ascensor, debe preguntar al conductor.

El conductor debe ser capaz de asegurar el dispositivo de movilidad de forma segura. A los pasajeros que usan un scooter de 3 ruedas se les puede pedir que se transfieran a un asiento normal. Este tipo de sillas

son difíciles de asegurar. Sin embargo, la elección de trasladarse a un asiento normal queda a discreción del pasajero.

El Consejo Americano de Seguridad recomienda que los pasajeros en sillas de ruedas suban al ascensor en reversa por motivos de seguridad.

Uso de ascensores y rampas por parte de los pasajeros

Cualquier persona puede solicitar el uso del ascensor o de la rampa. Una persona no necesita tener un dispositivo de movilidad o impedimento de movilidad para utilizar ese equipo.

Transporte de personas que usan oxígeno, respiradores y concentradores con oxígeno

Cualquier persona que necesite usar oxígeno, respiradores o concentradores con oxígeno puede traer esos dispositivos tanto en vehículos de paratránsito como de ruta fija.

Política de Comportamiento Disruptivo

PVTA ha establecido un proceso administrativo a través del cual las personas que participan en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales pueden ser suspendidas o se les puede prohibir el uso del servicio de PVTA. Consulte el Código de Conducta de PVTA en el Apéndice 1: Código de Conducta del Pasajero, o en: pvta.com/codeConduct.php

Transporte de niños

- Los niños elegibles para la ADA deben pagar la tarifa completa y deben estar acompañados por un adulto.
- Los niños mayores de 5 años que viajen como acompañantes también deben pagar la tarifa completa.
- Los niños menores de 5 años o que pesen menos de 40 libras deben estar asegurados en un asiento de seguridad para niños aprobado proporcionado por el pasajero.

- Los cochecitos deben estar plegados para que quepan entre el asiento y el pasajero. Se prohíben los cochecitos no plegables.
- Los niños capaces de sentarse solos deben sentarse en un asiento.

Transporte de animales

Los animales de servicio están permitidos en todos los vehículos PVTA.

De acuerdo con las regulaciones del Departamento de Transporte de EE. UU., "animal de servicio" se define como cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, que incluye, entre otros, guiar a personas con problemas de visión, alertar a personas con problemas de audición sobre intrusos y sonidos, tirar de una silla de ruedas, o la búsqueda de objetos caídos.

Su animal de servicio o animal de servicio en entrenamiento es bienvenido en los vehículos de PVTA y en las instalaciones de PVTA. Es posible que se le pida que confirme que su animal es un animal de servicio. Se espera que cumpla con estas políticas:

- Los animales de servicio deben estar bajo su control. No se tolerarán comportamientos amenazantes o agresivos. (Excepción: cuando el animal de alerta de convulsiones está entrenado para alertar saltando y empujando al dueño hacia abajo).
- No le pida al personal de PVTA ni a otros pasajeros que sostengan o controlen a su animal.
- Los animales de servicio no deben bloquear el pasillo del vehículo ni el camino de viaje.
- Los animales de servicio no deben ocupar los asientos de los pasajeros.
- Los animales deben estar libres de insectos.

- Los animales de servicio que parezcan maltratados o maltratados pueden ser reportados a las organizaciones apropiadas.

Un animal que solo proporciona apoyo emocional, bienestar, comodidad o compañía no es un animal de servicio. Estos "animales de compañía" se consideran mascotas y las mascotas están permitidas a bordo de los vehículos e instalaciones de PVTA solo en transportadores seguros y completamente cerrados. Las mascotas están sujetas a las reglas anteriores con respecto a los animales de servicio.

Inclemencias del tiempo

En caso de condiciones meteorológicas adversas, como nieve, hielo, inundaciones, etc., la capacidad de proporcionar transporte puede verse obstaculizada. Si no necesita viajar en esos días, llame a la oficina de reservas para cancelar sus viajes de manera oportuna. Se hará todo lo posible para proporcionar transporte, pero las consideraciones de seguridad pueden impedir que se proporcionen viajes.

Política de No Show

Para que todos los pasajeros se beneficien de los servicios de PVTA, es responsabilidad del cliente utilizar el servicio de Paratransit de manera responsable. Los clientes que no se presenten más de lo habitual estarán sujetos a la suspensión del servicio de Paratransit. Si un cliente de la ADA no se presenta válidamente en su lugar de recogida, documentaremos el viaje como no presentado y se mantendrán los viajes restantes programados para ese día de servicio. Intentaremos comunicarnos con la persona para verificar si se necesitan los viajes restantes. Si no podemos ponernos en contacto con el cliente, pueden producirse múltiples incidentes de ausencia.

La siguiente es una lista de incidentes que resultarían en un cargo por no presentarse. Las ausencias que estén documentadas fuera del control del pasajero no se contarán en su contra.

No-Show

Un pasajero que no se encuentra en el punto de recogida programado durante la ventana de 20 minutos para abordar dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo.

Cancelar en la puerta

Un pasajero que cancela en la puerta o "despide" al conductor que ha llegado a la hora y lugar de recogida programados. Esto se considera un no-show ya que el vehículo llegó a la recogida programada.

Cancelación tardía

Cuando el pasajero llama para cancelar un viaje previamente programado con menos de una (1) hora de anticipación a su recogida programada. Esto se considera una ausencia, ya que el vehículo ya está en camino para la recogida.

Política de suspensión de no presentación

Todos los pasajeros que tengan 20 o más viajes en un mes calendario y no presenten más del 15% de esos viajes durante ese mes estarán sujetos a una advertencia o suspensión. La tasa promedio de no presentarse para los pasajeros de paratránsito de PVTA es del 4.4%. La PVTA utilizará el 15% como umbral para evaluar esta multa para evitar penalizar al pasajero promedio de paratránsito de la PVTA. *Por ejemplo: Si un pasajero realiza 30 viajes en un mes y no muestra 5 de ellos, estará en infracción. Como no presentarse, 5 viajes de cada 30 resultarían en no mostrar el 16,67% de sus viajes totales.*

Proceso de notificación y suspensiones

Cada incidente de incomparecencia de pasajero será revisado al final de cada mes calendario para detectar violaciones excesivas de la política de ausencia. Se enviarán cartas de advertencia o suspensión a todos los pasajeros que infrinjan la política. En su caso, cada carta identificará las fechas en las que se suspenderá el servicio del pasajero. Si la notificación debe hacerse en un formato accesible alternativo, comuníquese con nuestra oficina. Las cartas de advertencia se enviarán por correo a los clientes utilizando los siguientes plazos:

Primera infracción

Se envía una carta de advertencia cuando un pasajero viola la política de no presentarse por primera vez en un año calendario. El envío incluirá una copia de la política de no presentación, la carta incluirá una notificación de que se cancelarán todas las órdenes permanentes activas y se requerirá que el cliente llame a todos los viajes futuros como viajes a demanda hasta nuevo aviso de PVTA.

Segunda violación

La persona será suspendida del servicio por un período de 7 días calendario.

Tercera violación

La persona será suspendida del servicio por un período de 14 días calendario.

Cuarta violación

La persona será suspendida del servicio por un período de 21 días calendario

Quinta y Violaciones Posteriores

La persona será suspendida del servicio por un período de 28 días calendario. Si ha transcurrido un período de menos de tres meses desde la quinta infracción, cada violación posterior incurrirá en un período de suspensión de 28 días calendario. Todas las suspensiones posteriores después de la quinta infracción se aplicarán más allá del año calendario.

No Show: Responsabilidades del Pasajero

La PVTA se da cuenta de que puede haber ocasiones en las que una persona que no se presenta se cobra por error. Necesitamos su ayuda para asegurarnos de que estos cargos no se conviertan en parte de su historial permanente de pasajeros. Puede ayudar siguiendo los procedimientos que se enumeran a continuación:

- Es responsabilidad del pasajero cancelar todos los viajes que no sean necesarios dentro de una (1) hora de la ventana de recogida programada llamando al Despacho al 413-739-7436.
- Cuando el pasajero se encuentre "No-Show" en su domicilio en la primera recogida de su viaje, se cancelará el viaje de regreso. Sin embargo, si el pasajero utiliza un transporte alternativo para ir a su cita, se puede proporcionar el viaje de regreso si llama al 413-739-7436 dentro de una (1) hora de la ausencia.
- También es responsabilidad del pasajero informar a la PVTA al 413-732-6248 Ext 2214 sobre cambios de dirección, cambios en los números de teléfono de emergencia o cualquier otra información relacionada con las necesidades o cambios de accesibilidad.

Al seguir las pautas enumeradas anteriormente, los pasajeros pueden mantener un buen historial de pasajeros. Todos compartimos la responsabilidad de ayudar a mejorar el servicio.

Los pasajeros pueden ayudar a garantizar que su viaje se desarrolle sin problemas al estar listos y esperando cada viaje programado durante toda la ventana de 20 minutos. Un vehículo de servicio solo puede esperar cinco (5) minutos y el pasajero debe estar listo para abordar el vehículo tan pronto como el conductor llegue dentro de la ventana.

Proceso de apelación por no presentarse

El cliente debe comunicarse con el Director de Operaciones de Tránsito para apelar cualquier decisión tomada con respecto a las violaciones de la Política de No Presentación. Esta acción debe tomarse antes de la fecha de inicio de la suspensión.

Viaje excesivamente largo

Se considera que un viaje de pasajeros en paratránsito de PVTA es excesivamente largo si la duración del viaje es más larga que el tiempo de ruta fija comparable. Incluyendo el tiempo que se tarda en caminar hasta una parada de autobús, los traslados en autobús y caminar hasta el destino. PVTA compara todos los viajes de más de una hora de duración cada mes con el tiempo que le tomaría a la persona usar un vehículo de ruta fija utilizando los parámetros anteriores.

Viaje perdido

Un viaje perdido es cuando un vehículo llega fuera de la ventana de recogida y el Ciclista no realiza el viaje. Esto también incluye viajes que nunca se atienden debido a errores de comunicación de la agencia de transporte o errores de reservas/programación.

Código de Conducta del Pasajero

Todos los pasajeros están sujetos a cumplir con el Código de Conducta del Pasajero, que se encuentra awww.pvta.com/codeConduct.php . También puede encontrar el Código de Conducta en el Apéndice 1: Código de Conducta del Pasajero.

ALOJAMIENTO PARA PASAJEROS DE PARATRÁNSITO

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Los PCA que viajen con un pasajero deben ser capaces de ayudar al pasajero. Los PCA deben recogerse y dejarse en el mismo lugar donde los pasajeros de la ADA deben indicar en su solicitud que viajan con un PCA. **Si desean agregar una PCA después de haber sido aprobados, deben enviar esa solicitud por escrito a PVTA att: ADA Coordinator**

como pasajero. En la mayoría de los casos, las personas que se enumeran a continuación no se considerarán PCA:

- Los niños menores de 6 años no se consideran PCA, ya que los niños menores de 6 años deben ir acompañados en el autobús de ruta fija.

Cuando se observa que no se puede dejar solo a un pasajero, PVTA se comunicará con el pasajero (o cuidador) para determinar qué dificultades puede estar experimentando. Si no se pueden hacer los arreglos adecuados para garantizar que el pasajero tenga un cuidador esperando en el lugar de entrega, se notificará al pasajero que PVTA no podrá transportarlo sin la ayuda de un PCA. El servicio podría suspenderse para aquellos pasajeros que hayan sido notificados de la necesidad de viajar con un PCA y continúen intentando viajar sin un PCA presente. La principal preocupación es el bienestar del pasajero, que tiene

dificultades después de que el conductor se vaya, lo que podría crear un peligro para su seguridad. PVTA se compromete a proporcionar a nuestros pasajeros el transporte más seguro posible.

Compañeros

Los pasajeros pueden tener un (1) acompañante que los acompañe. Si va a viajar con un acompañante, debe notificar al reservador en el momento en que programe su viaje. A los acompañantes se les cobra la misma tarifa que al pasajero y deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar. Los acompañantes adicionales pueden viajar con un pasajero de Paratransit en función del "espacio disponible" y pagarán la misma tarifa que el pasajero.

Visitantes

Cualquier visitante que presente documentación de elegibilidad para la ADA de otra jurisdicción recibirá el servicio. El visitante recibirá 21 días de servicio dentro de un período de 365 días.

Cualquier restricción sobre su elegibilidad para la ADA en su ciudad de residencia se aplicará aquí. Por ejemplo, si la elegibilidad de la persona indica que puede usar el servicio solo en los meses de invierno, no sería elegible aquí para el servicio durante los meses de verano.

A cualquier visitante que no tenga elegibilidad para la ADA de otra agencia de tránsito se le puede pedir que proporcione un comprobante de no residencia fuera del área de servicio de PVTA. A cualquier visitante sin una discapacidad aparente (por ejemplo, deterioro cognitivo) se le puede pedir que proporcione una prueba de discapacidad, como una carta de un profesional médico que ya haya establecido una discapacidad para el visitante.

Si un visitante necesita servicios más allá de los 21 días en un período de 365 días, la persona deberá solicitar la elegibilidad de Paratransit localmente y en la jurisdicción donde reside actualmente.

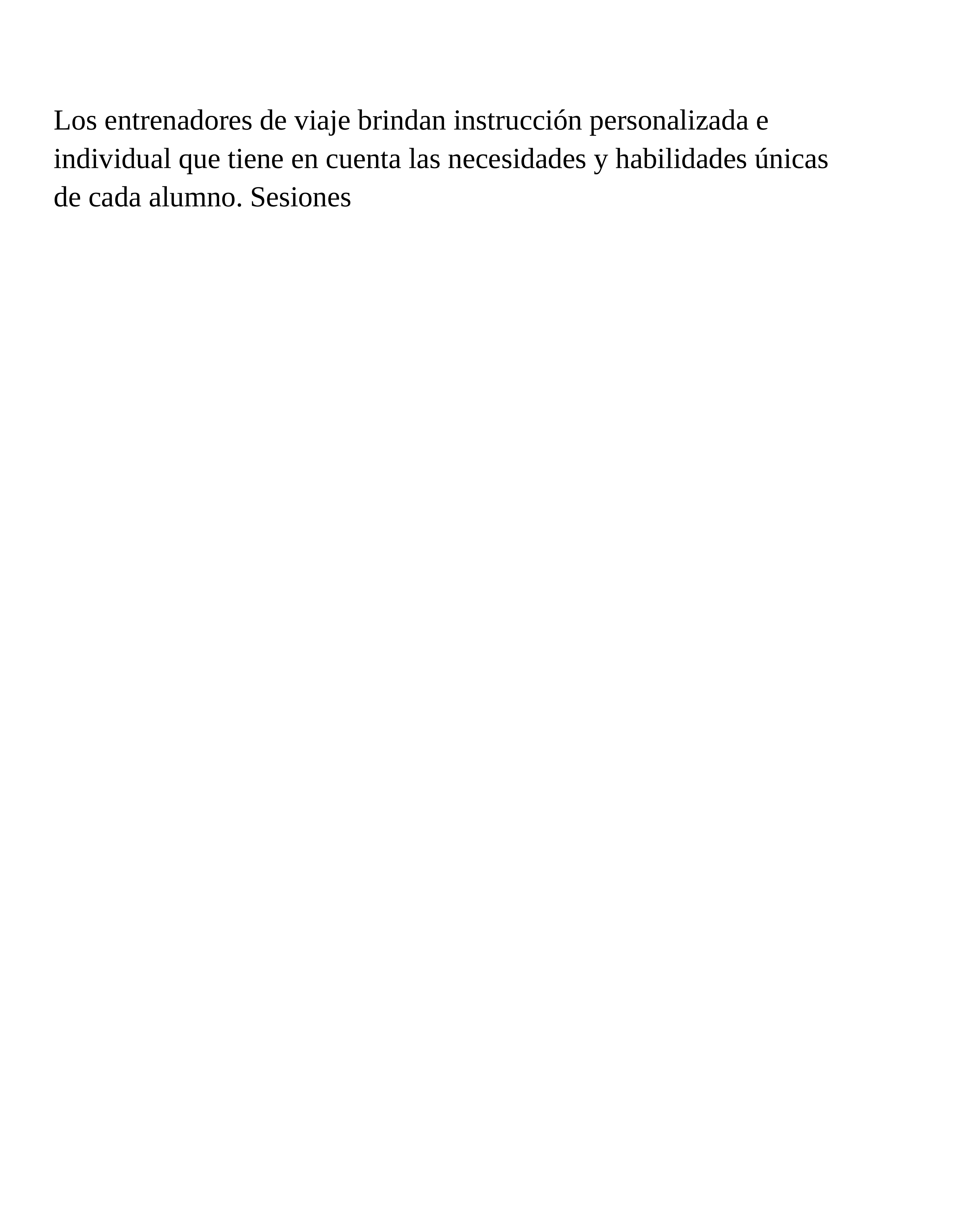
Encomiendas y Paquetes

Los pasajeros están limitados a lo que pueden llevar por sí mismos y del vehículo en un solo viaje, o pueden solicitar asistencia.

Los pasajeros que requieran asistencia con sus maletas/paquetes deben llamar solo una vez para notificarles que están solicitando la asistencia que se agregará a su archivo de cliente. Los conductores solo están obligados a ayudar con hasta 3 maletas de mano de tamaño estándar con un peso combinado que no exceda las 25 libras.

ENTRENAMIENTO DE VIAJE

PVTA ofrece capacitación en viajes para personas mayores y personas con movilidad
Personas con discapacidad que estén motivadas para aprender a utilizar el sistema de ruta fija de forma segura e independiente.



Los entrenadores de viaje brindan instrucción personalizada e individual que tiene en cuenta las necesidades y habilidades únicas de cada alumno. Sesiones

se basan principalmente en el campo y pueden centrarse en los viajes de destino (cómo llegar a un destino específico y regresar) o en la orientación general (cómo usar autobuses de ruta fija). Los aprendices seleccionan sus destinos de viaje, que generalmente incluyen trabajo, citas médicas, escuelas, centros comerciales y otros sitios recreativos.

La capacitación en viajes es a corto plazo y se lleva a cabo en una serie de pasos, desde la instrucción inicial uno a uno hasta el desvanecimiento gradual de la asistencia del entrenador que conduce a viajes independientes.

Habilidades de viaje: Aprendices que completan con éxito la capacitación individual podrán viajar hacia y desde su destino y hacer el siguiente:

- Llegar a tiempo y de forma segura a su parada de autobús
- Pague las tarifas, en efectivo o con tarjeta, y solicite una transferencia (si corresponde)
- Identificar, abordar y desembarcar del autobús
- Utilice la tarjeta de identificación de manera adecuada
- Comprender cómo recopilar información
- Gestionar una situación inesperada
- Demostrar el comportamiento apropiado y la etiqueta del autobús
- Cruzar las calles de forma independiente y segura
- Sé consciente de cómo interactuar con extraños

Costos: La capacitación de viaje se proporciona de forma gratuita, excepto por la tarifa de autobús del aprendiz mientras se lleva a cabo la capacitación.

Beneficios de la Capacitación en Viajes:

- Mejora la libertad, la movilidad y la independencia

- Proporciona acceso a un transporte seguro y de bajo costo
- Aumenta la confianza en uno mismo
- Promueve una vida saludable al ayudar a las personas a mantenerse activas en la comunidad

Elegibilidad: los participantes deben:

- Tener una residencia y un destino en o cerca de una ruta de autobús de PVTA
- Ser capaz de ir y venir de una parada de autobús
- Tener 13 años de edad o más
- Cumplir con los criterios de admisión de la agencia
- Completar con éxito una evaluación de capacitación previa a la movilidad

Contáctenos: Para obtener más información, comuníquese con el Coordinador del Programa de Navegación de Tránsito de PVTA al (413) 732-6248 ext. 2235.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

PVTA se da cuenta de que puede haber ocasiones en las que una persona que no se presenta se cobra por error. Necesitamos su ayuda para asegurarnos de que estos cargos no se conviertan en parte de su historial permanente de pasajeros. Puede ayudar siguiendo los procedimientos que se enumeran a continuación:

- Informar a PVTA de cambios de dirección, cambios en números de teléfono de emergencia o cualquier otra información relacionada con necesidades o cambios de accesibilidad.

- Lea atentamente todas las secciones del folleto informativo.

- Haga las reservas con al menos un día de antelación.

- Llegue a tiempo a los lugares de recogida.

- Proporcione la entrada si la dirección de recogida se encuentra dentro de una comunidad cerrada u otro lugar con acceso especial. Si un vehículo no puede ingresar al área de recogida y el pasajero no se encuentra con el vehículo, se considerará que el pasajero "no se presentó" para el viaje.
- Llame para preguntar si el vehículo no ha llegado al final de la "ventana de 20 minutos".
- Llame para cancelar viajes innecesarios para evitar "no presentarse".
- Pague la tarifa correcta en efectivo o boletos (los conductores no hacen cambio).

  * No será transportado si la tarifa no se paga antes de salir de su lugar de recogida.
- Use cinturones de seguridad.
- Evite distraer al conductor u otro comportamiento inapropiado que pueda afectar negativamente a otros pasajeros.
- Mantenga las sillas de ruedas u otras ayudas a la movilidad en condiciones seguras de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- Espere un servicio de "viaje compartido"; Otros pueden ser recogidos después o dejados antes de llegar a su destino.
- Mantener estándares aceptables de higiene personal.
- Siga estas reglas comunes de cortesía
    - No se puede comer, beber ni fumar a bordo.

- No conducir bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
- No tirar basura en el vehículo.
- No hay abuso físico de otro pasajero o conductor.

- No operar ni manipular ningún equipo en el vehículo de Paratransit.
- No se debe reproducir radio u otro equipo generador de sonido a bordo de los vehículos sin el uso de auriculares.
- No se permite la destrucción intencionada de vehículos.

Los pasajeros que infrinjan estas normas de conducta están sujetos a sanciones que pueden incluir la suspensión del servicio.

RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

- Cumplir con las mismas normas de cortesía e higiene personal que se exigen a los jinetes.
- Trata a los pasajeros con cortesía.
- Use un uniforme y una credencial de identificación.
- Proporcionar servicio puerta a puerta a pedido.
- Opere el vehículo y el elevador de manera segura y asegure de manera segura las sillas de ruedas en el vehículo.
- Permanezca dentro de la "línea de visión" de su vehículo si los pasajeros están a bordo.
- Recoja la tarifa que figura en su horario.
- Vaya solo a los destinos enumerados en el manifiesto o según lo notificado por el despachador.
- Ofrecer asistencia alos investigadores, incluyendo:
    - Bájese del vehículo y avísele que han llegado.

- Ofrecer a los pasajeros ambulatorios un brazo estabilizador u otra guía o asistencia adecuada mientras suben al vehículo.
- Ayudar a las personas en sillas de ruedas a maniobrar en el ascensor.
- Asegurarse de que todos los pasajeros estén debidamente asegurados.

A los conductores no se les permite:

- Entra en la residencia del ciclista o pasa por el vestíbulo de un edificio público.
- Deje a los pasajeros en el vehículo desatendidos.
- Realice cualquier asistencia de cuidado personal, como ayudar a los pasajeros a vestirse.
- Fumar, comer o beber en el vehículo.
- Use un teléfono celular para llamadas personales, ponga música a todo volumen o use auriculares.
- Ser grosero o acosador con los pasajeros.
- Obtener información del pasajero sobre cancelaciones o cambios en las reservas.
- Acepte propinas, levante o cargue pasajeros, o suba y baje sillas de ruedas por escalones.

Todos los conductores están capacitados en primeros auxilios, pero no son técnicos médicos. Si hay una emergencia médica o de salud a bordo, como un pasajero que tiene una convulsión o un paciente de

diálisis que sangra, el conductor se detendrá, llamará al 911 y esperará ayuda capacitada.

RESPONSABILIDAD DEL CUIDADOR

Algunos pasajeros tienen problemas mentales o cognitivos o graves problemas de memoria, por lo que no se les puede dejar solos de forma segura ni en el punto de recogida ni en el de entrega. Es responsabilidad del cuidador o la familia del pasajero identificar claramente a estos pasajeros a PVTA para que PVTA pueda informar al conductor y tomar las precauciones adecuadas. Sin embargo, el conductor no puede actuar como asistente de estos pasajeros. A los pasajeros con discapacidad cognitiva se les permitirá viajar sin un asistente solo mientras muestren un comportamiento seguro en el vehículo.

Un asistente o cuidador debe estar presente en el punto de recogida y en el punto de entrega para los pasajeros que no pueden quedarse solos. Si un asistente o cuidador responsable no está presente cuando el conductor intenta recoger o dejar a estos pasajeros, puede interrumpir seriamente el horario del conductor. Si PVTA paratransit se encuentra con ausencias de un asistente o cuidador, el servicio al pasajero puede suspenderse y la situación puede ser reportada a los servicios de protección de adultos.

INFORMACIÓN Y TRADUCCIÓN ACCESIBLES

SERVICIOS

Formato accesible

La PVTA está obligada a poner sus comunicaciones e información a disposición de las personas con discapacidades mediante el uso de formatos y tecnología accesibles (por ejemplo, braille, letra grande, cinta de audio, disco de computadora, correo electrónico, TDD/TTY, etc.) para permitir que los pasajeros y posibles pasajeros obtengan

información adecuada sobre los servicios de transporte y los programen.

- La información sobre horarios y rutas debe estar disponible en un formato que el pasajero pueda utilizar para acceder al sistema de autobuses.

- Las líneas telefónicas y los tiempos de espera se miden para las limitaciones de capacidad
- Todos los materiales asociados con el proceso de paratránsito complementario de la ADA (por ejemplo, folleto de información pública, carta de presentación, formulario de solicitud, carta de determinación de elegibilidad, etc.) deben estar disponibles en formatos alternativos para que los pasajeros elegibles y potencialmente elegibles puedan solicitar y usar de manera efectiva el paratránsito complementario de la ADA.

Asistencia lingüística en reuniones públicas

Todos los avisos de reuniones tendrán información sobre cómo solicitar servicios de traducción o dispositivos de escucha. La PVTA requiere que realice esta solicitud con un mínimo de 72 horas de anticipación. Póngase en contacto con la Comisión de Planificación de Pioneer Valley:

- Fove: 413-781-6045
- Correo electrónico: delving@pvpc.org
- Correo:
  Comisión de Planificación de Pioneer Valley
  A la atención de: David Elvin
  60 Calle del Congreso
  Springfield, Y 01104

DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PVTA utiliza algunos métodos diferentes para distribuir los medios. El uso de una variedad de métodos garantiza la entrega de información a las personas en una forma que sea accesible para ellas.

Correo electrónico

PVTA mantiene una base de datos de correo electrónico para la distribución de anuncios de reuniones. Esta lista incluye a los pasajeros que han proporcionado su dirección de correo electrónico en la reunión anterior de pasajeros de camionetas PVTA. La lista de correo electrónico también contiene agencias de servicios humanos, Consejos sobre el Envejecimiento y otras partes interesadas. Esta lista también se utilizará en el futuro para difundir otros cambios en las políticas y los servicios.

Caída de asientos

PVTA ofrece descensos de asientos a los pasajeros de furgonetas para anunciar los anuncios de las próximas reuniones. El conductor entregará un aviso de reunión a cada uno de los pasajeros durante al menos dos semanas antes de la reunión. Los avisos también se publican durante este tiempo.

Mailing

Una vez completado con éxito el proceso de solicitud, los pasajeros de la furgoneta PVTA
se les envía un paquete de información que incluye:

Mensaje de compuerta (también conocido como llamada automática)

PVTA utilizará el sistema de mensajes de inundación para informar a los pasajeros sobre las próximas reuniones públicas, cambios en las políticas e interrupciones del servicio debido a las inclemencias del tiempo.

¿DÓNDE SE DISTRIBUYE LA INFORMACIÓN?

Sitio web de PVTA

Sitio web completo de PVTA: http://www.PVTA.com

Información sobre la ADA:

https://www.pvta.com/mobility.php Información sobre

el DAR: http://pvta.com/seniors.php

Centros de información al cliente

Para obtener material impreso, visite los siguientes lugares:

Oficina de Servicio al Cliente de PVTA:
Union Station, 55 Frank B. Murray Street, Springfield, MA 01103

Centro de Transporte de Holyoke:
206 Maple Street, Holioke, Ma 01040

¿CON QUÉ FRECUENCIA SE DISTRIBUYE LA INFORMACIÓN?

Políticas

Las políticas se actualizan según sea necesario y son aprobadas por la Junta Asesora de PVTA. PVTA difundirá esta información por correo electrónico, mensajes de inundación y reuniones públicas cuando corresponda.

Horas/Días de Servicio:

Las horas y los días de servicio se actualizan a medida que cambian los horarios de las rutas fijas. El horario de servicio suele actualizarse 4 veces al año. Esta información se proporciona en el sitio web de PVTA, PVTA también utilizará el sistema de correo electrónico y el sistema de mensajes de la compuerta para informar a los pasajeros.

Invierno (diciembre)

Primavera (marzo)

Verano (mayo)

Otoño (finales de agosto o principios de septiembre)

NÚMEROS DE TELÉFONO Y DIRECCIONES

Información, Comentarios, Quejas, Venta de Entradas

Oficina de Atención al Cliente de PVTA 877-779-7882
Union Station o
55 Frank B. Murray Street 413-781-7882
Springfield, MA 01103

Centro de Transporte de Holyoke

Centro de Transporte de Holyoke
206 Maple Street
Holyoke, Mamá 01040 413-322-9642

Elegibilidad para la ADA

2808 Calle Principal 413-732-6248
Springfield, Y 01107 Ext. 2214/2237

Reservas de Viajes, Despacho, Objetos Perdidos

Centro de llamadas de paratránsito 1-866-277-7741 o 1-413-739-7436

Administración de PVTA

Oficinas Administrativas de PVTA 1-413-732-6248
2808 Calle Principal
Springfield, Y 01107

Relé de masa TTY	**Inglés: 1-800-720-3480**
	Español: 1-866-930-9252

INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS DE PARATRANSIT

Tarifas

$3.00, $3.50, $4.00 o $5.00 dependiendo de su recogida y devolución ubicación. Pregunte por su tarifa al reservar su viaje.

- Viaje dentro de la ciudad: $3.00
- Viaje a un pueblo de los alrededores: $3.50
- Viaje dentro del área de servicio de PVTA: $4.00
- Viaje con recogida o regreso más allá de ¾ de milla de una ruta fija: $5.00

Los boletos están disponibles en denominaciones de $0.50 o $3.00.

Compañero:	Misma tarifa que Rider
Niños (menores de 5 años):	Sin cargo
PCA*:	Sin cargo

*El archivo de elegibilidad del pasajero debe indicar que el pasajero requiere una PCA.

Libros de cupones

Los talonarios de cupones para los pasajeros de Paratransit están disponibles. Vienen en libros de 20 cupones por $57.00 cada uno (valor de $3.00 por cupón, 1 gratis). También tenemos cupones de .50 centavos disponibles, un libro de 10 cupones por $4.75 cada uno (valor de $0.50 por cupón). Se pueden comprar en persona o por correo en la dirección que se indica a continuación.

Para comprar talonarios(s) de cupones por correo, envíe un cheque o giro postal
Para:

Oficina de Servicio al Cliente de PVTA Union Station 55 Frank B. Murray Street Springfield, MA 01103

Los boletos también se pueden comprar en persona en otros lugares en el área de servicio de PVTA. Comuníquese con **la Oficina de Servicio al Cliente** para conocer las ubicaciones en su área **al 1-877-779-7882.**

PayPal

Los pasajeros de PVTA también pueden usar PayPal para comprar boletos en línea. Visite PVTA.com para comprar boletos con este método. PayPal le permite enviar pagos en línea de forma rápida y segura utilizando una tarjeta de crédito o una cuenta bancaria. Cuando seleccione el botón "Comprar ahora", irá a un enlace de solicitud de pago de PayPal para que pueda realizar su pago en el sitio web de PayPal. Si desea agregar boletos o pases adicionales, puede "Continuar comprando", momento en el que será redirigido nuevamente al sitio web de PVTA. Los pases no son válidos para el servicio de paratránsito.

Si aún no tiene una cuenta PayPal, puede registrarse para obtener una cuenta. Si va a enviar sus boletos o pases a una dirección diferente a la de su cuenta de facturación, la PVTA se comunicará con usted para verificar la información.

PVTA procesará su pedido en un plazo de dos días hábiles y enviará sus boletos o pases por correo estándar de USPS. Si no recibes tus pases o

entradas en un plazo de cinco días hábiles, ponte en contacto con PVTA para abrir una consulta sobre tu pedido.

Reembolsos

PVTA **no emite reembolsos por pases mensuales o boletos de camioneta.**

PREGUNTAS FRECUENTES

P: ¿A quién llamo si dejo algo en el vehículo?

R: Comuníquese con el Centro de Llamadas al 1-866-277-7741 y ellos se comunicarán con el conductor apropiado.

R: Comuníquese con el contratista de PVTA, MV Transportation al 413-739-7436.

P: ¿Qué pasa si mi viaje se retrasa?

R: Puede comunicarse con el contratista de PVTA, MV Transportation al 413-739-7436 para verificar los viajes que no llegan a tiempo o que no han llegado al final de la ventana de 20 minutos. Asegúrese de esperar hasta el final de la ventana de 20 minutos o el vehículo podría llegar mientras usted entra para hacer la llamada; y podría ser acusado de no presentarse.

P: Estoy cambiando de usar un andador a usar una silla de ruedas, ¿qué debo hacer?

R: Es importante que se comunique con el contratista de PVTA, MV Transportation, al 413-739-7436 y actualice la información en su dispositivo de movilidad. Si no lo hace, se podría enviar una camioneta que no puede acomodar una silla de ruedas.

P: ¿Puede un conductor negarse a ayudarme a ingresar mi destino?

R: Los conductores se reunirán con los pasajeros en la puerta del lugar de recogida o entrega cuando se solicite el servicio puerta a puerta. Los conductores no ingresan a la casa ni a los lugares de entrega y recogida. El conductor debe permanecer a la vista del vehículo; Hay algunas situaciones en las que el conductor no puede ayudar a los pasajeros hacia o desde una entrada que está fuera de la vista del vehículo.

P: ¿Puedo llevar a un amigo conmigo en mi viaje de compras?

R: Sí, puede llevar un acompañante, que pagará la misma tarifa que usted. A los acompañantes se les cobra la misma tarifa que al pasajero y deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar. Los acompañantes adicionales pueden viajar con ellos en función del espacio disponible. Deberá informar al encargado de reservas en el centro de llamadas si tendrá un acompañante con usted para reservar espacio.

P: ¿Por qué el conductor me pide que haga retroceder mi silla de ruedas en el ascensor, cuando es más fácil para mí seguir mirando hacia el vehículo?

R: El Consejo Americano de Seguridad y los programas de Capacitación en Asistencia al Pasajero capacitan a los conductores para que aborden a los pasajeros retrocediendo en el ascensor por razones de seguridad. Hay menos posibilidades de un accidente con este método.

P: ¿Qué pasa si el conductor aparece antes de la ventana de recogida de 20 minutos y no estoy listo?

R: ¡No te apresures! Los conductores no deben llegar temprano, pero si lo hacen, no pueden irse hasta que hayan pasado 5 minutos dentro de la ventana de recogida.

P: ¿Por qué el conductor no acepta una propina mía? R: A los conductores no se les permite recibir propinas.

P: Cuando he tenido un buen o mal viaje y quiero comentar, ¿a quién llamo?

R: Todos los comentarios pueden enviarse por correo, fax, teléfono o a través del sitio web de PVTA en el enlace de Servicio al Cliente.

Apéndice 1: Código de Conducta del Pasajero

Como se encuentra en www.pvta.com/codeConduct.php

Propósito

El propósito de esta información es establecer la política y los procedimientos de la Autoridad de Tránsito de Pioneer Valley (PVTA) que rigen la conducta de los pasajeros en los vehículos de PVTA y en los Centros de Tránsito de PVTA como se describe en este documento.

Fondo

El comportamiento adecuado de los pasajeros en la propiedad de PVTA es esencial para brindar un servicio de calidad a los miembros de nuestra comunidad y para garantizar la seguridad de todos los usuarios del transporte público y los empleados de PVTA. Establecer un código de conducta para los pasajeros y un proceso disciplinario asociado es un componente necesario para mantener los altos niveles de servicio existentes para todos los usuarios del transporte público.

Definiciones

1. "Propiedad de PVTA" se refiere a los vehículos, las paradas de autobús propiedad de PVTA, los refugios propiedad de PVTA y otras instalaciones del sistema de transporte público propiedad de PVTA u operadas por PVTA.
2. "Empleado de PVTA" se refiere a todos los miembros del personal de PVTA debidamente autorizados, incluidos conductores, supervisores, gerentes y empleados contratados.

Comportamiento punible con suspensión

En la Tabla 1 se enumeran las actividades prohibidas. La Tabla 2 enumera aquellos comportamientos que son infracciones graves y están sujetos a suspensión después de una primera infracción.



Consecuencias de violar el Código de Conducta

Además de los tipos de comportamiento que podrían resultar en la suspensión descritos anteriormente, la conducta delictiva, que incluye, entre otros, agresión, conducta desordenada y uso de drogas ilegales, está prohibida en todas las propiedades de PVTA. Si se observa alguna conducta delictiva, la PVTA se comunicará con el departamento local de aplicación de la ley dentro de la jurisdicción en la que se ha producido el delito.

Además de las sanciones civiles y penales, los infractores de las políticas del Código de Conducta de PVTA y/o cualquier otra ley aplicable pueden estar sujetos a la denegación inmediata del servicio de PVTA y a la posible suspensión del servicio de PVTA en el futuro, como se describe en la Tabla 3 a continuación. Además, la PVTA se reserva el derecho de solicitar una orden de restricción inmediata contra los infractores acusados que el Director de Operaciones de Tránsito (el Director) considere que representan una amenaza legítima para la seguridad o el bienestar del personal o los pasajeros de la PVTA.

La suspensión inmediata del servicio de PVTA puede verse afectada por un oficial de la ley o cualquier empleado autorizado de PVTA. El incumplimiento de la denegación de servicio o la suspensión del servicio será motivo de enjuiciamiento penal por allanamiento de morada. En el caso de infracciones menores iniciales, los usuarios del servicio de PVTA a quienes se les haya negado el servicio o se les haya suspendido por no más de tres meses pueden reanudar el uso del servicio de PVTA sin notificar al personal de PVTA.

En el caso de los infractores reincidentes o graves, el Director de Operaciones de Tránsito emitirá un aviso por escrito en el que se indique la causa y la duración de la suspensión y el proceso para solicitar la revisión. La suspensión entrará en vigor a partir de la emisión de la notificación y permanecerá en vigor durante cualquier proceso de revisión.

Dentro de los diez días hábiles posteriores a la emisión de un aviso de suspensión del servicio, el infractor puede entregar al Director de Operaciones de PVTA una solicitud verbal o escrita para la revisión de la suspensión y la oportunidad de presentar las razones para la reconsideración de la suspensión. Todas las solicitudes de revisión deben

presentarse al Director. Dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de una solicitud de revisión, el Director notificará al Comité de Apelaciones, que programará una audiencia virtual, en persona o en formato híbrido para revisar la decisión de suspensión del servicio con el infractor. El Comité llevará a cabo una audiencia dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la solicitud al Comité de Apelaciones. El Comité de Apelaciones decidirá entonces si confirma o revoca la suspensión dentro de los quince días siguientes a la audiencia. La decisión posterior a la audiencia será definitiva.



Autoridad de Tránsito de
Pioneer Valley
2808 Main St.
Springfield, MA 01107

Teléfono: 1-877-779-7882

Fax: (413) 788-7272

Inglés TTY: 1-877-752-2388

Español TTY: 1-866-930-9252

Sitio web: www.PVTA.com